

服务说明：24x7 电话技术支持服务

说明

戴尔™ 提供系列化的服务以满足客户需求。本文档(“服务说明”)所概括的24小时远程电话技术支持服务是对24x7 电话技术支持服务方案的说明。

服务概述

本文档(“服务说明”)详细阐述了24x7 电话技术支持服务所包含的远程服务内容。通过该服务计划，您可以免费呼叫戴尔技术支持，获得24小时服务，每周7天，全年无休。呼叫戴尔报价单标明的免费技术支持号码，即可获得面向 Dimension™ 台式机和 Inspiron™ 笔记本的技术支持服务。

本服务说明所提及的服务内容将与随戴尔系统出售的服务合同级别保持一致。请参考您的戴尔报价单，了解随系统出售的服务级别。

24x7 电话技术支持服务包括：

- 戴尔远程和互联网支持服务
- 保护您的戴尔系统，提供 24 小时服务，每周 7 天，全年无休

24x7 电话技术支持服务不提供的服务内容：

- a. 除非为下文明确列出的服务项目，否则该服务不提供任何软件应用程序的安装或配置
- b. 任何数据恢复或迁移服务，除非本服务说明规定的标准和定制服务另行指明
- c. 已安装无线键盘和/或无线鼠标的重新配置/重新映射
- d. 第三方系统的保修服务或支持
- e. 应用程序安装脚本
- f. 软件应用程序、非预装微软操作系统、软件兼容性问题或病毒的修复
- g. 除戴尔软硬件验证以外的互联网连通性故障维修
- h. 任何类型的服务器或路由器配置
- i. 应用程序的迁移
- j. 灾难恢复(如软件应用程序，重新装载数据)
- k. 终端用户 MS-Windows 桌面的定制，包括桌面图标、文件夹，以及本服务说明未明确规定的非商用应用程序的配置
- l. 本服务说明未明确规定的任何操作

客户责任：

如出现任何故障，客户应呼叫戴尔发票标明的免费技术支持号码，联系戴尔技术支持部门。

A. 呼叫戴尔之前，客户应准备妥当下列信息：

1. 系统服务编号 (Service Tag)
2. 系统机型/号码
3. 用户应身处系统所在位置，并遵循戴尔技术人员的指导。

B. 与戴尔进行电话交流时，客户应准备妥当下列信息：

1. 故障说明

其它重要信息

机密性或专有权利主张.客户应允诺，任何提供或发送至戴尔(通过电话、邮件或其它方式)的信息或数据非客户机密或专有。

本服务说明服从客户与戴尔签署的更高级别协议的条款、条件，并作为其补充。在此类协议不存在的情况下，本文将受戴尔标准的销售、服务和技术支持条款和条件的限制并作为其补充，后者可致函索取或访问 www.dell.com/ap/services/T&C 获得。在本文与此类条款或条件相抵触时，应以本文为准。戴尔有权对本文及其描述的产品和服务随时进行增补或修改，恕不另行通知。

© 2006 年戴尔公司(Dell Inc) 版权所有。保留所有权利。在未受戴尔公司 (Dell Inc.) 书面许可的情况下，严禁对本文进行任何形式的复制。Dell 和 Dell 标志是戴尔公司 (Dell Inc.) 的注册商标。文中提及的其他商标及商号名称是指拥有该商标及名称的机构或其产品。戴尔公司 (Dell Inc.) 不拥有其它厂商的商标及商号名称的相关权利。

